

REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL SITO INTERNET E DEI SOCIAL MEDIA

Deliberato dal C.d.A del 29/09/2026

Indice

1. Obiettivi del documento
2. Linee generali di condotta
3. Ruoli e Responsabilità
4. Modalità di gestione del sito web aziendale
5. Modalità di gestione dei social network
6. Uffici Competenti e Regole di Condivisione
7. Contenuti de La Cassa Rurale
8. Contenuti di soggetti terzi
9. Moderazione e Netiquette
10. Follow e condivisioni
11. Privacy
12. Trasparenza
13. Pubblicazione e diffusione

1. Obiettivi del documento

Il Regolamento interno per la gestione del sito internet e dei social media (a seguire regolamento) è il codice di condotta adottato formalmente da La Cassa Rurale Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella (a seguire "La Cassa Rurale"), che regola la gestione della comunicazione attraverso i canali digitali (sito web aziendale e social network). Tale documento definisce:

- le competenze in materia di gestione dei diversi canali informativi individuati da La Cassa Rurale per le proprie comunicazioni;
- le principali norme di comportamento che il personale ed eventualmente i professionisti esterni incaricati sono tenuti ad osservare quando utilizzano i canali di comunicazione digitale e pubblicano contenuti e commenti attraverso gli account aziendali.

2. Linee generali di condotta

Nell'utilizzo degli strumenti informatici, il personale deve attenersi a quanto previsto dalla regolamentazione di gruppo e interna in materia di Sicurezza per gli utenti e comportarsi in linea con quanto previsto dal codice etico.

L'utilizzo scorretto dei canali digitali può danneggiare l'immagine e la reputazione de La Cassa Rurale e delle figure professionali che vi lavorano; può esporre a sospensioni o cancellazioni dei profili, nel caso non si rispettino i termini del servizio contratti con il social media stesso; può esporre anche a danni diretti come richieste di risarcimento, nel caso vengano pubblicati contenuti lesivi del diritto d'autore e di proprietà intellettuale.

La comunicazione attraverso i canali digitali deve garantire:

- coerenza: la presenza sui canali digitali deve essere integrata nei contenuti e nello stile con gli altri canali di comunicazione de La Cassa Rurale, online (posta elettronica, ecc.) e offline (sportello, telefono, avvisi, ecc.);
- aggiornamento: utilizzare i canali digitali implica il coinvolgimento di utenti e stakeholder con informazioni aggiornate costantemente, anche più volte al giorno;
- correttezza: è necessario tenere con l'utenza on line lo stesso comportamento corretto, professionale ed empatico dovuto nei rapporti fisici.

3. Ruoli e Responsabilità

Il **Consiglio di Amministrazione** approva il regolamento e le successive modifiche ed aggiornamenti.

La Direzione Generale sovrintende le linee di indirizzo della comunicazione interna ed esterna, offline e online; nel caso ne ravvisi l'opportunità, sottopone al Consiglio di Amministrazione le necessarie modifiche e/o integrazioni al presente regolamento; individua i canali digitali (sito web e/o social network) da attivare e/o chiudere.

L'Ufficio Relazioni Comunicazione Mutualità:

promuove e gestisce l'immagine aziendale attraverso l'utilizzo dei diversi canali comunicativi tempo per tempo individuati dalla Direzione Generale e coordina tutte le azioni di comunicazione volte a promuovere le iniziative istituzionali, commerciali e sociali.

In particolare:

- gestisce e aggiorna il contenuto del sito web aziendale (definizione testi, immagini, ecc), recependo anche le indicazioni di capogruppo;
- crea gli account sui canali social tempo per tempo individuati;
- gestisce i canali di social network (programmazione, pubblicazioni, redazione testi e scelta immagini);
- assicura la manutenzione dei contenuti dei social network de La Cassa Rurale, definendo la strategia e il piano editoriale e raccogliendo laddove opportuno i contributi delle strutture di competenza;
- gestisce gli spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei canali di comunicazione digitale;
- cura il monitoraggio sui ritorni in termini di brand awareness/brand reputation e definisce azioni migliorative;
- verifica periodicamente l'esistenza di account fasulli che replicano l'immagine profilo, il nome utente e le informazioni del profilo, adottando le azioni necessarie per contrastare tali condotte e tutelare l'immagine e la credibilità de La cassa Rurale;
- modera i contenuti dei diversi account come definito all'art 9.

4. Modalità di gestione del sito web aziendale

La Cassa Rurale pubblica contenuti istituzionali sul sito web aziendale **www.lacassarurale.it**, luogo virtuale dove sono depositate tutte le informazioni d'interesse pubblico e i prodotti e servizi offerti alla clientela.

Per garantire un agevole utilizzo del sito web aziendale è necessario garantire:

- 1) la qualità e l'attendibilità delle informazioni ivi contenute;
- 2) la semplicità di navigazione e di ricerca dei dati;
- 3) il frequente e tempestivo aggiornamento dei documenti all'interno del sito.

Il sito Web della Cassa si propone come un utile strumento di sviluppo e di crescita della relazione tra La Cassa Rurale, socio e cliente.



Per il costante aggiornamento dei contenuti del sito internet La Cassa Rurale si avvale anche del supporto di Cassa Centrale Banca che, in qualità di capogruppo, contribuisce all'uniformità dei contenuti di tutti le banche affiliate.

5. Modalità di gestione dei social network

La Cassa Rurale può utilizzare anche piattaforme di social networking (ad. esempio Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, Whatsapp) per stare in contatto, informare e comunicare attivamente con soci, clienti e con gli utenti del web, favorendo la partecipazione e il dialogo in un'ottica di trasparenza e confronto.

L'obiettivo della comunicazione social de La Cassa Rurale consiste nel fornire informazioni circa i prodotti e servizi offerti alla clientela e promuovere le iniziative istituzionali sostenute e/o realizzate da La Cassa Rurale e dal Gruppo Bancario Cassa Centrale Banca.

I canali social non sono utilizzati per prestare assistenza diretta al singolo utente.

I contenuti diffusi (testo, immagini, video) riguardano principalmente gli eventi e le iniziative promosse e sostenute da La Cassa Rurale, le notizie su campagne di prodotto e di comunicazione de La Cassa Rurale e del Gruppo Bancario Cassa Centrale Banca, notizie di attualità e rubriche di educazione finanziaria.

È in ogni caso espressamente vietata la pubblicazione di contenuti che possano, direttamente o indirettamente, violare i principi di cui al Codice Etico di Gruppo adottato dalla Banca.

6. Uffici Competenti e Regole di Condivisione

Nella gestione del sito internet aziendale l'ufficio deputato alla pubblicazione e alla gestione dei contenuti è unicamente l'Ufficio Relazioni Comunicazione Mutualità, con eccezione della "Sezione Trasparenza" che viene mantenuta ed aggiornata dall'Ufficio Prodotti e trasparenza.

Nella gestione dei social media, l'ufficio deputato alla pubblicazione e alla gestione dei contenuti è unicamente l'Ufficio Relazioni Comunicazione Mutualità. Quanto pubblicato rappresenta la voce ufficiale de La Cassa. La Cassa Rurale non può essere rappresentata da altri soggetti, dipendenti o collaboratori, de La Cassa Rurale stessa.

I dipendenti/collaboratori possono condividere i soli contenuti ufficiali pubblicati sui profili de La Cassa Rurale, rispettando le linee guida tempo per tempo definite.

7. Contenuti de La Cassa Rurale

Su canali di comunicazione digitale (sito web aziendale e social network) vengono pubblicati contenuti originali come testi, foto, immagini, infografiche, video e altri materiali

multimediali nel rispetto dei principi di cui all'art 9. Gli utenti del web possono riprodurre i contenuti del sito web e dei canali social de la Cassa Rurale con l'unica accortezza di citarne la fonte.

La Cassa Rurale si dota di procedure interne volte a disciplinare il processo per la raccolta/utilizzo di immagini/suoni a fini promo pubblicitari, nel pieno rispetto della normativa in materia di diritti d'autore.

L'ufficio Relazioni Comunicazioni e Mutualità si attiene alle istruzioni individuate e alla normativa in materia di diritti d'autore e di proprietà intellettuale tempo per tempo vigente in modo garantire il rispetto.

8. Contenuti di soggetti terzi

La Cassa Rurale può occasionalmente condividere mediante i propri account *social* contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, prodotti da soggetti terzi. In questi casi, l'ufficio Relazioni Comunicazioni e Mutualità si limita a verificare l'attendibilità della fonte, senza certificarne contenuti e senza assumersi alcuna responsabilità.

9. Moderazione e Netiquette

Le pagine social de La Cassa Rurale Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella vogliono essere uno spazio di comunicazione e dialogo con gli Utenti per la condivisione di valori, informazioni, iniziative promosse e sostenute dalla nostra Cassa Rurale.

La Cassa Rurale è rappresentata sui diversi social media con il nome utente "La Cassa Rurale" e il ruolo di moderatore/admin è in capo all'ufficio Relazioni Comunicazioni e Mutualità. La Cassa Rurale non può essere rappresentata da altri soggetti, dipendenti o collaboratori de La Cassa Rurale che dovessero intervenire sulla pagina.

Gli utenti che interagiscono con le pagine social de La Cassa Rurale e con i contenuti pubblicati sulle stesse, accettano implicitamente le regole di questa Netiquette.

Gli utenti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, ricordando che ognuno è responsabile di ciò che pubblica.

I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella de La Cassa Rurale, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali.

Sono graditi e apprezzati tutti i commenti educati, pertinenti e rispettosi. A tutti gli utenti si chiede di rispettare le opinioni altrui e di esporre le proprie idee con correttezza e misura, accompagnando, ove si presentino dati o opinioni, le proprie esternazioni con collegamenti a fonti attendibili e verificabili.

Non sono tollerati insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

L'ufficio Relazioni Comunicazioni e Mutualità ha l'obiettivo di rendere le pagine social de La Cassa Rurale uno spazio di dialogo costruttivo.

A tal fine è richiesto al personale addetto dell'ufficio Relazioni Comunicazioni e Mutualità nello svolgere le attività di cui al paragrafo 3 del presente regolamento nonché agli utenti che interagiscono con la Cassa di rispettare questi principi:

- non usare espressioni che incitano alla violenza, discriminazione, oscenità e/o diffamazione;
- divieto di pubblicazione di informazioni che possono compromettere la sicurezza, contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- divieto di pubblicazione di contenuti offensivi, diffamatori, volgari, che ledano la privacy o siano contrari alla legge vigente;
- non violare copyright, marchi o altri diritti riservati;
- divieto di pubblicazione di contenuti pubblicitari, spam, collegamenti a siti esterni o contenuti chiaramente contrari alla politica di questa Pagina, o che abbiano un contenuto politico/ideologico e religioso;
- evitare commenti con contenuti chiaramente fuori tema cercando di restare attinenti agli argomenti trattati e pubblicati;
- partecipare alle conversazioni utilizzando il proprio nome e cognome, senza ricorrere a nickname o a profili falsi;
- non postare più volte lo stesso messaggio, né ripetere la stessa domanda, soprattutto se è già stata fornita una risposta;
- non scrivere commenti in lettere maiuscole poiché nel dialogo online con tale formato è considerato come comportamento maleducato e aggressivo;
- rispettare le norme privacy, non pubblicando i propri dati personali né quelli di terzi (nome, indirizzo email, numero di telefono, ecc.) al fine di rispettare la riservatezza di tutti.
- rispetto reciproco.

Il moderatore/admin, compatibilmente con l'orario lavorativo, attuerà ogni ragionevole sforzo per garantire il monitoraggio della pagina e dare risposte esaurienti alle diverse richieste degli utenti.

Eventuali richieste di informazioni non pertinenti al messaggio diffuso, segnalazioni e reclami, anche se pervenuti attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali, devono essere inoltrate immediatamente alla Direzione con cui vanno condivise le azioni conseguenti.

Il moderatore/admin ha il diritto di moderare i contenuti, di modificare o cancellare senza preavviso i commenti che non rispettano le regole su indicate, di bloccare e/o cancellare l'Utente dai fan e di prendere ogni altra iniziativa ritenuta opportuna, segnalando alle Autorità e/o alla piattaforma social gli Utenti che violino ripetutamente queste regole. Il moderatore/admin ha altresì il diritto di non consentire la pubblicazione degli aggiornamenti di status proposti dagli Utenti ove non rispettino le su indicate regole.

La moderazione non avviene in modo preventivo, ossia prima che i contenuti siano visibili a tutti gli utenti del web, ma solo a pubblicazione avvenuta.

I contenuti pubblicati da La Cassa Rurale sulle proprie pagine social, se non diversamente indicato, sono di proprietà della stessa, sono coperti da copyright e dalla normativa in materia di proprietà industriale e in ogni caso non sono utilizzabili dagli Utenti a scopo commerciale.

La Cassa Rurale non controlla le altre pubblicità che appaiono sulle proprie pagine social che sono attualmente gestite direttamente dalla Piattaforma social.

La Cassa Rurale può cessare o interrompere il funzionamento delle pagine social, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, declinando espressamente ogni responsabilità a tale riguardo. Per ulteriori informazioni o domande specifiche, potete scrivere a: relazioni@lacassarurale.it

10. Follow e condivisioni

Chi segue un canale social de La Cassa Rurale non viene automaticamente seguito. Inoltre, per La Cassa Rurale seguire un account social o inserirlo in liste di interesse non significa condividerne le linee di pensiero; lo stesso vale per le condivisioni su qualsiasi altro *social media*, pubblicati dagli utenti.

In generale non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti. Laddove si ravvisino l'utilità del tema e l'adequatezza dello stile comunicativo, La Cassa Rurale risponde alle eventuali richieste ricevute e partecipa alla conversazione.

11. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate e ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs.196/2003 " Codice in materia di protezione dei dati personali".

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e dell'informativa sulla protezione dati presente sul sito internet.



Tali dati saranno trattati per il tempo strettamente necessario all'espletamento dell'unica finalità perseguita in materia di iniziative promosse, prodotti e servizi offerti e pubblicizzati tramite la pagina sopra indicata. I suddetti dati non saranno conservati da parte de La Cassa Rurale Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella e non saranno utilizzati per alcuna finalità ulteriore. L'utente potrà sempre cancellare i dati forniti in maniera autonoma. La Cassa Rurale Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella provvederà a cancellare qualsiasi dato personale pubblicato dagli Utenti che dovesse ritenere non adeguato al contesto.

12. Trasparenza

I contenuti delle pagine social de La Cassa Rurale non costituiscono in ogni caso un'offerta di vendita o una sollecitazione all'investimento. I contenuti dei post e i contenuti delle pagine possono costituire messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Tutte le condizioni contrattuali dei prodotti illustrati (anche ai fini del rispetto della normativa vigente sul commercio elettronico, ove applicabile) e quanto non espressamente indicato, sono reperibili sui Fogli Informativi e/o sui Moduli Europei – Informazioni europee di base sul credito ai consumatori pubblicati nella sezione Trasparenza del sito internet www.lacassarurale.it e disponibili, anche in formato cartaceo presso tutti gli sportelli de La Cassa Rurale.

13. Pubblicazione e diffusione

La Cassa Rurale pubblica il presente regolamento sul proprio sito internet e sulla rete intranet della banca.